

Tisková zpráva – Praha dne 24. 11. 2015

CGM ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ROKU 2015

Celkovým vítězem soutěže CGM Zdravotní pojišťovna roku 2015 byla dnes na konferenci Efektivní nemocnice v pražských Vysočanech vyhlášena Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, těsně následována Všeobecnou zdravotní pojišťovnou ČR.

Cíl soutěže

„CGM Zdravotní pojišťovna roku 2015“ je unikátní žebříček zdravotních pojišťoven z pohledu:

1. **hodnocení managementu více než 150 českých nemocnic** (červen 2015),
2. **hlasování více než 10.000 praktických a ambulantních lékařů** (listopad 2015),
3. **průzkum kvality očima pojištěnců a patientských organizací**, který probíhá zčásti jako **mysteryshopping** přímo na pobočkách zdravotních pojišťoven a také jako **anketa** mezi patientskými organizacemi.

Soutěž je realizována jako společný projekt HealthCare Institute Czech Republic o.p.s. a partnerů. Hlavním partnerem je CompuGroup Medical Česká republika, s.r.o., který poskytuje software pro praxe lékařů a nemocnice a pomáhá s online anketami.

„Cílem projektu je zvýšení kvality poskytovaného servisu zdravotních pojišťoven jejich klientům prostřednictvím porovnávání služeb, které nabízejí. Chceme poskytnout ucelený obraz o tomto trhu a pomoci se snadněji zorientovat ve službách, které zdravotní pojišťovny nabízejí,“ říká Daniel Vavřina, ředitel HealthCare Institute Czech Republic o.p.s.

Průběh projektu v roce 2015

1. ETAPA

V první etapě pojišťovny hodnotili ředitelé českých nemocnic. Osloveno bylo 156 nemocnic a ankety se zúčastnilo více než 60 z nich.

1.-2. místo	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR
1.-2. místo	Zaměstnanecká pojišťovna Škoda
3. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

2. ETAPA

Ve druhé etapě, kde bylo osloveno téměř 10.000 lékařů ve všech regionech a hlasovalo téměř 1.000 praktických lékařů a ambulantních specialistů, bylo pořadí následující:

1. místo	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR
2. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR
3. místo	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

Kritéria byla kvalita vzájemné komunikace a dodržování dohod, zavádění inovativních léčebných výkonů a kvality péče do úhrad a kvalita elektronické komunikace a portálu a úroveň marketingové prezentace se zaměřením na preventivní programy.

3. ETAPA

V nejdůležitější 3. etapě, kdy byla hodnocena kvalita a úroveň poskytovaných služeb očima pojištěnců, **proškolení tazatelé navštěvovali přímo pobočky, volali na informační linky a call centra a kontaktovali zdravotní pojišťovny emailem.** V rámci této etapy byla **provedena průzkumná sonda mezi nejvýznamnějšími patientskými organizacemi ČR.** Umístění bylo následující:

1. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR
2. místo	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR
3. místo	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

Pořadí v soutěži

CELKOVÉ VÝSLEDKY

1. místo	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR
2. místo	Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR
3. místo	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna

Celkovým vítězem soutěže byla dnes na konferenci Efektivní nemocnice vyhlášena Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky, těsně následována Všeobecnou zdravotní pojišťovnou ČR. Vítěznou trojici pak uzavírá Česká zdravotní průmyslová pojišťovna. Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR se tak stává vítězem prvního ročníku soutěže CGM Zdravotní pojišťovna roku.

Výsledky průzkumu, zájem médií a názor pojištěnců, reprezentovaný výsledky mysteryshoppingu, je jasným signálem pro managementy pojišťoven, že hodnocení kvality a úrovně poskytovaných služeb klienty zajímá a budou ji pravidelně sledovat.

Přínosy soutěže a průběh hodnocení

„Zkvalitňování klientského servisu, zvyšování úrovně znalostí pracovníků pojišťoven i přístup úředníků je to, co nás zajímá a co budeme hodnotit i nadále,“ říká Ivan Dvořák, VicePresident pro prodej a marketing, CompuGroup Medical Česká republika, s.r.o. a autor původní myšlenky hodnocení zdravotních pojišťoven a dodává: **„Ptali jsme se třeba na situace, kdy vycestujete za prací nebo studiem, nechcete platit dvakrát pojistné a chcete mít jistotu kvalitní zdravotní péče pro Vás i Vaše děti doma i v zahraničí. Když pak dostanete na jednu otázku, týkající se konkrétní životní situace v 7 pojišťovnách 5 různých odpovědí, tak něco není v pořádku. A to, jestli ve správné výši a včas platíte pojištění, má vliv třeba na to, jestli Vám pak přijde obálka s modrým pruhem. Nepříjemnosti a případné penále jsou mnohdy výsledkem špatné informovanosti pojištěnců.“**

Budoucnost projektu

Mezi další oblasti, na které se průzkum zaměří v příštím roce tak bude oblast výběru pojistného a způsob vymáhání pohledávek, dále preventivní zdravotní programy a test znalostí pracovníků zdravotních pojišťoven v konkrétních běžných životních situacích, které musí řešit občané a zaměstnavatelé.

„Bude to ještě hodně práce, ale budeme v ní pokračovat. Výsledky budeme prezentovat i managementu pojišťoven a Zdravotnímu výboru Poslanecké sněmovny,“ dodává Daniel Vavřina z Health Care Institute, o.p.s. **„Jsme příjemně překvapeni kladnou reakcí ředitelů pojišťoven. I když my jim vlastně pomáháme zkvalitňovat servis pro jejich klienty a přinášíme důležitou zpětnou vazbu z terénu,“** uzavírá Ivan Dvořák z CompuGroup Medical Česká republika, s.r.o.

Podrobnější a aktuální informace najdete na www.facebook.com/zdravotnipojistovnaroku

Kontakty

- **p. Daniel Vavřina** - ředitel HealthCare Institute, o.p.s., d.vavrina@hc-institute.org, tel.: +420 608 878 400
- **Mgr. Ivan Dvořák** - Head Of Marketing, Vicepresident Sales, CompuGroup Medical Česká republika, s.r.o., ivan.dvorak@cgm.com, tel.: +420 731 546 653
- **Facebook.com/zdravotnipojistovnaroku**

O společnosti HealthCare Institute, o.p.s.

HealthCare Institute, o.p.s. (založena r. 2006) je nezisková organizace, která v roce 2015 realizuje již 10. ročník celostátního průzkumu „Nemocnice ČR“, během kterého jsou české nemocnice porovnávány z pohledu Spokojenosti a bezpečnosti hospitalizovaných pacientů, Spokojenosti a bezpečnosti ambulantních pacientů, Spokojenosti a bezpečnosti zaměstnanců nemocnic a Finančního zdraví nemocnic. Pořádá také 10. ročník středoevropské odborné konference „Efektivní nemocnice“ se zaměřením na strategii nemocnic. Tato konference se bude konat ve dnech 24. – 25. listopadu 2015 v Praze. Mezi účastníky patří zřizovatelé a vrcholový management nemocnic a zdravotních pojišťoven z České republiky a Slovenské republiky, včetně odborníků na management ve zdravotnictví ze států Evropské unie. Více informací: www.hc-institute.org

O společnosti CompuGroup Medical Česká republika

Společnost CompuGroup Medical Česká republika vznikla v roce 2009 fúzí softwarových firem, jejichž vlastníkem byla mateřská společnost CompuGroup Medical. Vizí společnosti je plně elektronizované zdravotnictví. Společnost je lídrem tuzemského trhu ambulantních informačních systémů. Poskytuje rovněž softwarová řešení pro nemocnice a laboratoře. S jejími produkty a službami jsou lékaři spokojeni, což potvrzují pravidelné průzkumy. Vnímají ji jako společnost, která je flexibilní, inovativní, zajímá se o problémy a potřeby lékařů a v konečném důsledku jim usnadňuje život. Na pobočkách v Praze, Brně, Pardubicích a Ústí nad Orlicí pracuje 110 zaměstnanců. Společnost CompuGroup Medical Česká republika je od května 2012 členem ICT Unie. Více informací: www.cgm.com/cz